

Указаний в сравнении с предыдущей версией практически не изменена, за исключением объединения двух разделов («Информационное обслуживание» и «Справочно-библиографическое обслуживание») в один – Информационно-библиографическое обслуживание.

Таким образом, что касается Зонального методического объединения библиотек государственных вузов и ссузов Уральского региона, то решением Зонального научно-методического совета от 05.10.2015 (протокол № 1) предложенная сетка показателей является основанием для создания отчетов о деятельности библиотек, начиная с декабря 2015 г. Как и прежде она включает количественные и относительные показатели, таблицу по движению фондов (в которой дополнением является строка о количестве документов в электронных библиотечных системах) и 3 приложения.

Можно и нужно обращаться к вопросу действенности отобранных показателей деятельности библиотеки высшего учебного заведения, обсуждать как их совокупность, отдельные группы, так и единичные показатели с тем, чтобы упорядочивать библиотечную деятельность, включать ее в современное информационное поле, создать надежный инструментарий управления изменениями и принятия взвешенных решений в библиотеке.

УДК 027.7:311.4

Анализируются формы статистического учета использования электронных ресурсов по трем показателям (количество пользователей, посещений, выданных документов) в сравнении с ведущими системами интернет-статистики (Google Analytics, Яндекс Метрика, COUNTER).

Ключевые слова: библиотеки вузов, показатели деятельности, статистический учет, формы учета, интернет-статистика, COUNTER, Google Analytics, Яндекс Метрика.

А. М. Белов
НБ ПНИПУ, Пермь

Библиотечная статистика сетевых ресурсов ≠ Статистика сетевых ресурсов в библиотеке?

«Существуют три вида лжи: ложь, наглая ложь и статистика».

Бенджамин Дизраэли

«Факты – упрямая вещь, но статистика гораздо сговорчивее».

Питер Лоренс

Статистика, несомненно, играет важную роль, так как именно с нее начинается анализ работы любой организации, в том числе и библиотеки. Благодаря статистическим показателям библиотека получает гранты, ими отчитывается перед учредителями, оценивает большую часть своей работы.

Однако учет такого компонента, как электронные ресурсы и сайты, вызывает много проблем. В качестве предисловия к обсуждению приведем

цитату из издания «Э-метрики»: «К сожалению, большинство книг и статей по библиотечной статистике посвящено традиционным способам оценки, базирующимся на бумажных технологиях обслуживания. При этом в них используются те же определения, терминология, критерии и элементы, что были в ходу много лет назад» [1, с. 17].

Рассмотрим текущее состояние системы учета статистики электронных ресурсов на примере трех базовых показателей: *количество пользователей – количество посещений – количество выданных документов* применительно к трем методикам статистической отчетности:

1. ГОСТ 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» (далее – ГОСТ);

2. форма № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (далее – 6-НК);

3. форма «Основные количественные показатели работы библиотеки вуза» Зонального методического объединения библиотек государственных вузов и ссузов Уральского региона (далее – статотчет).

В рамках сравнения проведем анализ на основе следующих критериев: наличие в методике показателя и требования к его расчету; возможность получения значения показателя; наличие суммирования значения показателя с соответствующим «традиционным». Возможность получения значения показателя оценим на примере трех систем статистики интернет-ресурсов.

Система (стандарт) COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) [2] – «СЧЕТЧИК» (подсчет онлайн использования сетевых электронных ресурсов), запущена в марте 2002 г. Система является международной инициативой, объединившей информационно-библиотечных специалистов и провайдеров-издателей цифрового контента, направленная на унификацию и стандартизацию учета использования электронных ресурсов. По состоянию на 01.01.2014 в проекте участвовали 57 провайдеров, среди них «ACS Publications», «Annual Reviews», «EBSCO», «Elsevier», «ProQuest LLC», «Sage Publications», «Springer», «Taylor & Francis Group», «Thomson Reuters», «Wolters Kluwer» и др. В настоящий момент действует четвертая версия стандарта. COUNTER построен на 23 унифицированных отчетах.

В рамках данного стандарта понятие пользователь полностью отсутствует. Это, на наш взгляд, вызвано спецификой зарубежной библиотечно-информационной практики, в которой учет «в человеках» никогда широко не применялся. Посещения COUNTER учитывает только в форме поисковых запросов (searches). Выданные документы учитываются как «full-text requests» в неделимых логических единицах электронного ресурса (статьях, главах книги и т. п.). Однако следует отметить, что крупные поставщики контента такие, как EBSCO, Springer, Elsevier и другие, поддерживающие данный стандарт, также ведут статистику и по количеству пользователей, и по количеству посещений (сессий) в дополнительных отчетных формах.

Системы интернет-статистики «Яндекс Метрика» [3], «LiveInternet» [4], «Google Analytics» [5] в российском сегменте интернета в настоящее время

являются ведущими [6]. Приведем основные статистические показатели указанных систем.

Посетитель (пользователь) – пользователь, который зашел на сайт в течение определенного промежутка времени. Посетитель считается уникальным, если обладает неповторяющимся набором характеристик (IP-адрес, браузер, операционная система, cookies и др.). В случае очистки cookies, переустановки браузера или операционной системы, посетитель считается новым.

Просмотр страницы (также *хит* – в «Яндекс Метрика») – значение общего количества загруженных страниц в браузере при переходе посетителя на нее. К просмотрам также относятся перезагрузка (обновление страницы), обновление AJAX-сайтов, отправка данных с помощью метода hit.

Сеанс – период времени, в течение которого пользователь активно работает с веб-сайтом или приложением. К сеансу привязываются все данные об использовании: просмотры экрана, события, транзакции электронной торговли, общее количество страниц, просмотренных посетителем, учитываются повторные просмотры одной страницы.

Показатель отказов – процент посещений, в ходе которых было открыто не более одной страницы, т. е. при которых посетитель покидает сайт со страницы входа.

Далее перейдем к рассмотрению форм и методик отчетности в информационно-библиотечном деле.

Согласно ГОСТ 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», который был разработан Российской государственной библиотекой в 2014 г. [7], *пользователь* применительно к цифровой среде называется *удаленным пользователем* [7, п. 3.27] и понимается как физическое или юридическое лицо, получающее доступ к услугам библиотеки через сеть. *Посещения* преобразуются в *обращения к веб-сайту библиотеки* [7, п. 3.15] и являются сеансом (определение термина *сеанс* в стандарте отсутствует), включающим просмотр не менее одной страницы, приравниваемым к традиционному посещению. *Количество выданных документов* или *выдача документа* [7, п. 3.4.] включает в свое определение предоставление доступа к электронному документу или его части.

Как же ГОСТ предлагает проводить непосредственный учет? По учету пользователей, а точнее по соотношению предложенного понятия с реальными терминами систем интернет-статистики, указания отсутствуют. Следует отметить, что на практике пользователь сайта – это более абстрактный объект, и ни одна система не может определить физическое или юридическое лицо посещает сайт или это «робот». В данном случае тезис относится к незарегистрированным (не прошедшим регистрацию с получением логина и пароля) пользователям.

С посещениями (обращениями) в трактовке стандарта ситуация еще сложнее. Так как обращение – это сеанс с просмотром не менее одной страницы, а также тот факт, что в данный показатель рекомендовано включать

переходы по ссылкам, то возникает или ситуация двойного учета, или необходимость получения данных из открытых интернет-ресурсов, что представляется нереализуемым. К тому же из обращений полностью исключены блоги и аккаунты библиотеки в социальных сетях.

В показателе *выдача документа* предложено учитывать названия и страницы для собственных электронных библиотек, а для удаленных электронных ресурсов – только в страницах. Во-первых, следует отметить, что постраничный учет ведет узкий круг провайдеров цифрового контента. Ни один из распространенных зарубежных научных ресурсов не учитывается постранично. Во-вторых, постраничный учет, на наш взгляд, нелогичен и не может показать действительную востребованность электронного документа. В противном случае логично было бы вводить форму, в которой пользователь, вернувший печатную книгу, должен отмечать количество прочитанных им страниц.

Таким образом, соотнеся методику стандарта с системами интернет-статистики, можно сделать следующий вывод: показатель *количество пользователей* находит свое отражение и суммируется с «традиционным» показателем, однако ввиду несоответствия терминологической базы его отражение осложнено; *количество посещений* электронных ресурсов также суммируется с «традиционными», однако «чистота» подсчета значительно снижается. В рамках систем интернет-статистики показатель должен высчитываться по формуле: общее количество посещений (сессий, просмотров) – количество отказов. Хотя выведение из учета «единичного посещения», на наш взгляд, не совсем корректно. Например, пользователь переходит на главную страницу, читает новости и использует единое окно поиска EBSCO Discovery Services, таким образом, фактически – это «отказ» или 1 просмотр страницы; практически – полноценное посещение сайта библиотеки; *количество выданных документов*, хотя и включено в общую сумму выдачи, но учитываться по подавляющему большинству ресурсов не может в виду специфической единицы учета.

Форма 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», введенная приказом Федеральной службы государственной статистики № 464 от 08.10.2015 [8], и содержащиеся в приказе методические указания понимают *пользователя* как посетителя с отражением в пункте «Число посетителей веб-сайта библиотеки», а *посещение* как обращение, не зависящие от количества просмотренных документов и страниц на основе фиксации заходов пользователей на главную страницу сайта.

Исходя из методического указания должны учитываться только те посетители [8, графа 11], которые начинают обзор сайта с главной страницы, таким образом, де-юре исключаются посетители, зашедшие сразу на интересующую страницу (из поисковых систем, закладок браузера и т. д.), минуя главную.

Количество выданных документов [8, графа 3 п. 6] в форме 6-НК предписывается учитывать в файлах, являющихся неделимой единицей

представления электронного документа. Возникает некоторое противоречие: в среде защищенного постраничного просмотра единицей электронного документа «физически» является файл (обычно страница), но в примечании к понятию *файл* 6-НК содержит указание уже на контент: полный текст документа, статья, реферат, изображение. Следуя этой логике, разработчики 6-НК подчеркивают, что объектом статистики должна быть контентная единица, а не единица, созданная для защитных или других сопутствующих информационной задаче целях.

Таким образом, *количество пользователей* находит в 6-НК свое отражение, но не суммируется с «традиционным» показателем; *количество посещений* не суммируется с «традиционными» и должно высчитываться только для сессий, начинающихся с главной страницы; *количество выданных документов* включено в общую сумму, и может быть получено с любого электронного ресурса, так как не имеет специфических единиц учета.

Форма «Основные количественные показатели работы библиотеки вуза» [9], применяемая в библиотеках Зонального методического объединения Урала на сегодняшний день также, как и COUNTER, не включает показатель *количество пользователей*. *Количество посещений* разделено на три категории: посещения библиотечного веб-сайта [9, п. 3.4], включающие электронные ресурсы; посещения электронных библиотечных систем [9, п. 3.5]; посещения блогов и аккаунтов в социальных сетях [9, п. 3.6], однако их показатели не суммируются с традиционными. В методических указаниях к расчету под посещением понимается число посещений веб-сайта библиотеки, ведущееся специальными счетчиками. В данном случае терминологически также возникает диссонанс с указанными «счетчиками», в которых есть термины «просмотр» и «сессия», но термин «посещение» как таковой отсутствует. Однако сама ссылка на системы интернет-статистики дает возможность самостоятельного соотношения понятия с терминами конкретной системы.

Количество выданных документов [9, п. 4.1.4] отражено в подпункте общей книговыдачи и формулируется как «выгруженные документы из электронных систем». В понятие входят выгруженные пользователем полнотекстовые электронные документы из подписных электронных ресурсов, в том числе ЭБС, собственной электронной библиотеки, электронного архива как в помещении библиотеки, так и удаленно. Учет ведется в единицах. Так как понятие *полнотекстовый электронный документ* больше практическое, на наш взгляд, под ним следует понимать логически завершенную единицу электронного ресурса: учебник, статью и т. п.

Таким образом, *количество пользователей* не находит свое отражение в данной форме; *количество посещений* не суммируется с «традиционными» и может высчитываться без каких-либо ограничений; *количество выданных документов* включено в общую сумму выдачи и, как и в форме 6-НК, может быть получено с любого электронного ресурса.

Общий вывод из анализа трех методик статистического учета можно выразить в форме таблиц, приведенных ниже (табл. 1, 2).

Таблица 1 – Отражение базовых показателей

Показатель	ГОСТ	6-НК	Статотчет
Пользователь	отражается в общей сумме	отражается не в общей сумме	не отражается
Посещение	отражается с ограничениями в общей сумме	отражается с ограничениями не в общей сумме	отражается без ограничений не в общей сумме
Выданные документы	отражается с ограничениями в общей сумме	отражается без ограничений в общей сумме	отражается без ограничений в общей сумме

Исходя из данных таблицы 1 следует, что:

- показатель *количество пользователей* находит свое отражение в ГОСТ и 6-НК;
- статотчет – единственная форма, не имеющая дополнительных специфических ограничений к учету показателей;
- ГОСТ отражает все показатели и соотносит их с соответствующими традиционными.

При рассмотрении возможностей учета приведем сравнение с такими подписными ресурсами, как EBSCO Databases, ScienceDirect и Электронной библиотекой Пермского национального исследовательского политехнического университета (ЭБ ПНИПУ) (табл. 2).

Таблица 2 – Возможность подсчета показателей использования

Методика, показатель	LiveInternet	Google Analytics	Яндекс Метрика	COUNTER	ScienceDirect	EBSCO Databases	ЭБ ПНИПУ
ГОСТ							
пользователи	+	+	+	–	+	+	+
посещения	+	+	+	–	+	+	+
выданные документы	–	–	–	–	–	–	–
6-НК							
пользователи	+	+	+	–	+	+	+
посещения	+	+	+	–	+	+	+
выданные документы	+	+	+	+	+	+	+
Статотчет							
посещения	+	+	+	+	+	+	+
выданные документы	+	+	+	+	+	+	+

(где «+» – получение возможно, «–» – получение невозможно, «+–» – получение возможно частично)

Таким образом, данные таблицы 2 свидетельствуют о том, что:

- ни одна из приведенных систем интернет-статистики не сможет подсчитать единицы количества выданных документов, указанных в ГОСТ;

- расчет количества пользователей по методике ГОСТ возможен только частично;
- наиболее близкими к системам интернет-статистики являются формы статотчета и 6-НК.

Подводя общий итог, следует отметить, что терминология российской системы статистического учета использования электронных ресурсов не единообразна и в большинстве случаев не соотносится с существующими системами интернет-статистики, которые и рассчитывают показатели. И к сожалению, ГОСТ, который должен вносить упорядочивание в терминологическую среду, эту функцию не выполняет, а его основные положения по отношению к электронным ресурсам не имеют отражения в применяемых на практике статистических формах.

Библиографический список

1. Уайт Э. Статистические методы работы с электронными документами в библиотечной сфере, или Э-метрики / Э. Уайт, Э. Д. Камаль. – Москва : Омега-Л, 2006. – 393 с.
2. COUNTER Compliance. A step by step Guide for Vendors [Электронный ресурс] // COUNTER | Code of Practice : [сайт]. – Режим доступа: http://www.projectcounter.org/documents/Stepwise_guide_October_2015.pdf.
3. Метрика. Термины и определения [Электронный ресурс] // Яндекс Помощь [сайт]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/support/metrika/general/glossary.xml>.
4. Статистика сайта lib.pstu.ru. Справка [Электронный ресурс] // LiveInternet Статистика сайта : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.liveinternet.ru/stat/lib.pstu.ru/index.html?session=292072891>. – Доступ по логину и паролю.
5. Глоссарий [Электронный ресурс] // Справка – Google Analytics : [сайт]. – Режим доступа: https://support.google.com/analytics/topic/6083659?hl=ru&ref_topic=3544906.
6. Системы веб-аналитики. Июнь 2015 [Электронный ресурс] // Ruward:Track : [сайт]. – Режим доступа: <http://track.ruward.ru/analytics>.
7. ГОСТ Р 7.0.20–2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления [Электронный ресурс] // Электронная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета : [сайт]. – Режим доступа: <http://elbib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=2322>.
8. Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры : приказ Федеральной службы государственной статистики № 464 от 08.10.2015 // Консультант Плюс онлайн : [сайт]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187858;fld=134;dst=100064,0;rnd=0.6663985487539321#0>.
9. Основные количественные показатели работы библиотеки вуза [Электронный ресурс] // Зональная научная библиотека [сайт]. – Режим доступа: <http://lib.urfu.ru/mod/resource/view.php?id=1343>.